



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

NJ 2018/88

Loos, M.B.M.

Publication date

2018

Document Version

Final published version

Published in

Nederlandse Jurisprudentie

License

Article 25fa Dutch Copyright Act (<https://www.openaccess.nl/en/in-the-netherlands/you-share-we-take-care>)

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Loos, M. B. M. (2018). NJ 2018/88. 88. Case note on: HvJ EU, 11/05/17, C-302/16, ECLI:EU:C:2017:359 *Nederlandse Jurisprudentie*, 2018(10/11), 1200-1204.

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

verplicht is de compensatie te betalen waarin bij die bepalingen is voorzien in het geval dat de vlucht wordt geannuleerd en de passagier hierover niet ten minste twee weken voor de geplande vertrektijd is geïnformeerd, ook wanneer de luchtvaartmaatschappij de reisagent via wie de vervoersovereenkomst met de betrokken passagier is aangegaan ten minste twee weken voor die tijd heeft geïnformeerd over die annulering, maar de reisagent de passagier daarover niet binnen deze termijn heeft geïnformeerd.

Bas Jacob Adriaan Krijgsman
tegen
Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV

Hof van Justitie EU:

Arrest

1 Het verzoek om een prejudiciële beslissing betreft de uitlegging van artikel 5, lid 1, onder c), van verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van verordening (EEG) nr. 295/91 (PB 2004, L 46, blz. 1).

2 Dit verzoek is ingediend in het kader van een geding tussen Bas Jacob Adriaan Krijgsman en de Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV (hierna: 'SLM'), een luchtvaartmaatschappij, over de weigering van laatstgenoemde om Krijgsman compensatie te betalen nadat diens vlucht was geannuleerd.

Unierecht

Verordening nr. 261/2004

3 De overwegingen 1, 7 en 12 van verordening nr. 261/2004 luiden als volgt:

(1) Het optreden van de Gemeenschap moet onder meer gericht zijn op de waarborging van een hoog niveau van bescherming van de passagiers, met volledige inachtneming van de eisen op het gebied van consumentenbescherming in het algemeen.

[...]

(7) Om de effectieve toepassing van deze verordening te waarborgen, dienen de bij de verordening gecreëerde verplichtingen te rusten op de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert of voornemens is de vlucht uit te voeren, met eigen dan wel inclusief of zonder bemanning gelease te vliegtuigen, of in enige andere vorm.

[...]

(12) De overlast en het ongemak voor de passagiers als gevolg van het annuleren van vluchten dienen eveneens te worden verminderd. Dit dient te worden verwezenlijkt door de luchtvaartmaatschappijen ertoe te bewegen passagiers voor de voorziene vertrektijd van annuleringen in kennis te stellen en hen bovendien een redelijk alternatief vervoer aan te bieden, zodat de passagiers andere regelingen kunnen

NJ 2018/88

HOF VAN JUSTITIE VAN DE EUROPESE UNIE

11 mei 2017, nr. C-302/16

(M. Vilaras, J. Malenovský, D. Šváby)

m.nt. M.B.M. Loos*

Art. 5 lid 1 onder c) Verordening (EG) 261/2004

RCR 2017/65

RvdW 2017/802

S&S 2017/98

ECLI:EU:C:2017:359

Verzoek om een prejudiciële beslissing, ingediend door de Rechtbank Noord-Nederland bij vonnis van 18 mei 2016.

Luchtvervoer. Compensatie en bijstand van de passagiers bij annulering van een vlucht. Vrijstelling van de verplichting tot compensatie. Vervoersovereenkomst die is gesloten via een onlinereisagent. Luchtvaartmaatschappij die het reisbureau tijdig op de hoogte heeft gesteld van een wijziging van het vluchtschema. Reisagent die deze informatie tien dagen voor de vlucht per e-mail aan de passagier heeft doorgegeven.

Art. 5 lid 1 onder c) en art. 7 Verordening 261/2004/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening 295/91/EEG, dienen aldus te worden uitgelegd dat de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert,

* Prof. mr. M.B.M. Loos is hoogleraar Privaatrecht, in het bijzonder Europees consumentenrecht, aan de Universiteit van Amsterdam en verbonden aan het Centre for the Study of European Contract Law van die universiteit.

treffen. De luchtvaartmaatschappijen die nalaten dat te doen, dienen de passagiers een compensatie te betalen, tenzij de annulering het gevolg is van buitengewone omstandigheden die zelfs door het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen hadden kunnen worden.'

4 Artikel 2 van deze verordening bepaalt het volgende:

'Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

[...]

b) 'luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert': een luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert of voornemens is een vlucht uit te voeren in het kader van een overeenkomst met een passagier of namens een andere natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst heeft met die passagier;

[...]

5 Artikel 3, lid 5, van die verordening bepaalt het volgende:

'Deze verordening is van toepassing op elke luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert en vervoer aanbiedt aan passagiers als bedoeld in de leden 1 en 2. Indien de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert geen overeenkomst heeft met de passagier, doch activiteiten uitvoert die onder deze verordening vallen, wordt zij geacht dit te doen namens de persoon die een overeenkomst heeft met die passagier.'

6 Artikel 5, leden 1 en 4, van deze verordening, is als volgt opgesteld:

'1. In geval van annulering van een vlucht:

[...]

c) hebben de betrokken passagiers recht op de in artikel 7 bedoelde compensatie door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, tenzij

i) de annulering hun ten minste twee weken voor de geplande vertrektijd wordt meegeedeeld [...]

[...]

4. De bewijslast inzake het al of niet melden van de annulering van de vlucht aan de passagier en het tijdstip waarop dat geschiedt, ligt bij de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert.'

7 Artikel 7, lid 1, van verordening nr. 261/2004 bepaalt het volgende:

'Wanneer naar dit artikel wordt verwezen, krijgen de passagiers compensatie ten belope van:

a) 250 EUR voor alle vluchten tot en met 1 500 km;

b) 400 EUR voor alle intracommunautaire vluchten van meer dan 1 500 km, en voor alle andere vluchten tussen 1 500 en 3 500 km;

c) 600 EUR voor alle niet onder a) of b) vallende vluchten.

[...]

8 Artikel 13 van deze verordening luidt als volgt:

'In gevallen waarin een luchtvaartmaatschappij die een vlucht uitvoert compensatie betaalt of aan de overige verplichtingen voldoet die krachtens deze verordening op haar rusten, mag geen enkele bepaling van deze verordening worden uitgelegd als een beperking van het recht om volgens het geldend recht compensatie te verlangen van enige persoon, inclusief derden. Deze verordening beperkt met name gezinszins het recht van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert om terugbetaling te eisen van een touroperator of enige andere persoon waarmee de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert een overeenkomst heeft. Ook mag geen enkele bepaling van deze verordening worden uitgelegd als een beperking van het recht van een touroperator of een andere derde partij dan een passagier met wie een luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert een overeenkomst heeft, om volgens de relevante rechtsregels, terugbetaling of compensatie te verlangen van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert.'

Hoofdgeding en prejudiciële vraag

9 Krijgsman heeft op de website www.gate1.nl (hierna: 'Gate1') een retourvlucht Amsterdam Schiphol (Nederland) naar Paramaribo (Suriname) met SLM geboekt. Het vertrek van de heenvlucht stond ingeboekt op 14 november 2014 te 15.15 uur.

10 Op 9 oktober 2014 heeft SLM Gate1 van de annulering van die vlucht in kennis gesteld.

11 Op 4 november 2014 heeft Krijgsman van Gate1 een e-mail ontvangen, waarin hem werd meegedeeld dat zijn heenvlucht nu stond ingeboekt op 15 november 2014 te 15:15 uur.

12 Op 20 december 2014 heeft Krijgsman SLM op grond daarvan om compensatie verzocht. Dit verzoek werd op 5 maart 2015 werd afgewezen, omdat de informatie over de wijziging van de vertrekdatum op 9 oktober 2014 aan Gate1 was doorgegeven.

13 Op 12 juni 2015 heeft Gate1 aan Krijgsman laten weten iedere verantwoordelijkheid voor de schade waarvan hij haar om vergoeding was verzocht af te wijzen, omdat haar taak zich in wezen beperkte tot het afsluiten van overeenkomsten tussen passagiers en luchtvaartmaatschappijen. Daarom was zij niet verantwoordelijk voor schemawijzigingen door een luchtvaartmaatschappij. Ten slotte rustte de verantwoordelijkheid om de passagiers in een dergelijke situatie te informeren op de luchtvaartmaatschappij, aan wie bij de reservering het e-mailadres van de passagier was doorgegeven.

14 Op 12 juni 2015 heeft Krijgsman bij SLM opnieuw de betaling gevorderd van het forfaitaire bedrag van 600 EUR, als omschreven in artikel 7, lid 1, onder c), van verordening nr. 261/2004. Dit verzoek werd op 3 september 2015 afgewezen.

15 Daarop heeft Krijgsman bij de rechtbank Noord-Nederland gevorderd dat SLM bij vonnis, uit-

voerbaar bij voorraad, wordt veroordeeld tot betaling van dat bedrag.

16 SLM verweert zich tegen deze vordering. Zij voert allereerst aan dat Krijgsman een reisovereenkomst heeft afgesloten met een reisagent. Voorts benadrukt zij dat alle reisagenten die haar tickets verkopen, waaronder Gate1, in kennis zijn gesteld van de annulering van de vlucht van 14 november 2014. Ten slotte merkt zij op dat het vast gebruik is dat luchtvaartmaatschappijen mededelingen ten aanzien van de vlucht richten aan de reisagenten die namens de passagiers de reis- en vervoersovereenkomst zijn aangegaan, waarbij de reisagenten die mededelingen aan de passagiers moeten doorgeven. In casu zou Krijgsman, gelet op de op 9 oktober 2014 door SLM aan Gate1 gegeven informatie, moeten worden geacht meer dan twee weken voor de geplande vertrektijd in kennis te zijn gesteld van de annulering van zijn vlucht.

17 De verwijzende rechter is van oordeel dat uit verordening nr. 261/2004 niet volgt op welke wijze de luchtvaartmaatschappij bij annulering van de vlucht de passagiers moet informeren in het geval de vervoersovereenkomst is aangegaan via een reisagent of een website.

18 Daarop heeft de rechtbank Noord-Nederland de behandeling van de zaak geschorst en het Hof verzocht om een beslissing over de volgende prejudiciële vraag:

‘Welke (formele en materiële) eisen moeten worden gesteld aan de uitvoering van de mededelingsplicht als bedoeld in artikel 5 lid 1 onderdeel c van verordening 261/2004, indien de vervoersovereenkomst tot stand is gekomen via een reisagent ofwel de boeking is gedaan via een website?’

Beantwoording van de prejudiciële vraag

19 Uit de verwijzingsbeslissing blijkt dat de verzoeker in het hoofdgeding, een passagier die door bemiddeling van een onlinereisbureau een ticket heeft gekocht voor een vlucht uitgevoerd door SLM, van die luchtvaartmaatschappij betaling van compensatie heeft gevorderd, zoals voorzien in artikel 5, lid 1, onder c), en artikel 7 van verordening nr. 261/2004, omdat hij niet ten minste twee weken voor de geplande vertrektijd van de annulering van die vlucht in kennis zou zijn gesteld.

20 Volgens die beslissing staat het echter vast dat die luchtvaartmaatschappij meer dan twee weken voor de geplande vertrektijd van de betrokken vlucht het onlinereisbureau van de annulering van de desbetreffende vlucht in kennis heeft gesteld, maar dat deze reisagent de verzoeker in het hoofdgeding er slechts tien dagen voor de geplande vertrektijd over heeft geïnformeerd. In dit verband blijkt nergens uit die beslissing dat deze verzoeker de wijze waarop die informatie is gegeven of de doeltreffendheid ervan bestrijdt.

21 Bijgevolg wenst de verwijzende rechter met zijn vraag te vernemen of artikel 5, lid 1, onder c), en artikel 7 van die verordening aldus moeten

worden uitgelegd dat de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, verplicht is de compensatie te betalen waarin bij die bepalingen is voorzien in het geval dat de vlucht wordt geannuleerd en de passagier hierover niet ten minste twee weken voor de geplande vertrektijd is geïnformeerd, ook wanneer de luchtvaartmaatschappij de reisagent via wie de vervoersovereenkomst met de betrokken passagier is aangegaan ten minste twee weken voor die tijd heeft geïnformeerd over die annulering, maar de reisagent de passagier daarover niet binnen deze termijn heeft geïnformeerd.

22 Artikel 5, lid 1, onder c), van verordening nr. 261/2004 bepaalt dat in geval van annulering van een vlucht de betrokken passagiers overeenkomstig artikel 7 van deze verordening recht hebben op compensatie door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, tenzij de annulering hun ten minste twee weken voor de geplande vertrektijd wordt meegedeeld.

23 Overeenkomstig artikel 5, lid 4, van verordening nr. 261/2004 ligt de bewijslast inzake het al of niet melden van de annulering van de vlucht aan de passagier en het tijdstip waarop dat geschiedt, bij de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert.

24 Volgens vaste rechtspraak dient bij de uitlegging van een Unierechtelijke bepaling niet alleen rekening te worden gehouden met de bewoordingen ervan, maar eveneens met de context ervan en met de doeleinden die worden nagestreefd met de regeling waarvan zij deel uitmaakt (arrest van 16 november 2016, *Hemming e.a.*, C-316/15, EU:C:2016:879, punt 27 en aldaar aangehaalde rechtspraak).

25 Zoals de Franse, de Oostenrijkse en de Poolse regering en de Europese Commissie in hun schriftelijke opmerkingen hebben aangegeven, volgt in casu uit de heldere bewoordingen van deze bepalingen dat, zodra de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, niet kan aantonen dat de betrokken passagier ten minste twee weken voor de geplande vertrektijd op de hoogte is gesteld van de annulering van zijn vlucht, zij verplicht is tot betaling van de compensatie waarin bij die bepalingen is voorzien.

26 Anders dan SLM betoogt, geldt een dergelijke uitlegging niet alleen wanneer de vervoersovereenkomst rechtstreeks tussen de betrokken passagier en de luchtvaartmaatschappij is gesloten, maar ook wanneer die overeenkomst is gesloten via een derde, zoals – gelijk in de zaak in het hoofdgeding – een onlinereisbureau.

27 Zoals volgt uit zowel artikel 3, lid 5, van verordening nr. 261/2004 als de overwegingen 7 en 12 ervan, is de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert of voornemens is de vlucht uit te voeren immers als enige compensatie verschuldigd aan de passagiers wegens het niet-nakomen van de verplichtingen die uit deze verordening voortvloeien, waaronder met name de mededelingsplicht van artikel 5, lid 1, onder c), ervan.

28 Alleen bij een dergelijke uitlegging kan de doelstelling worden bereikt om een hoog niveau

van bescherming van de passagiers te verzekeren, zoals vermeld in overweging 1 van verordening nr. 261/2004, dat waarborgt dat de passagier wiens vlucht is geboekt via een derde en vervolgens is geannuleerd, kan vaststellen wie hem moet compenseren overeenkomstig artikel 5, lid 1, onder c), en artikel 7 van deze verordening.

29 Daarbij zij evenwel aangetekend dat de nakoming door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert van de verplichtingen op grond van verordening nr. 261/2004 haar recht onverlet laat om van eenieder die ervoor verantwoordelijk is dat deze vervoerder zijn verplichtingen niet is nagekomen, dus ook van derden, volgens het geldende nationale recht schadevergoeding te vorderen, zoals artikel 13 van deze verordening bepaalt (zie in die zin arrest van 17 september 2015, *Van der Lans*, C-257/14, EU:C:2015:618, punt 46 en aldaar aangehaalde rechtspraak (NJ 2016/340; *red.*)).

30 Dat artikel bepaalt in het bijzonder dat verordening nr. 261/2004 geenszins het recht beperkt van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert om terugbetaling te eisen van een touroperator of enige andere persoon waarmee de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert een overeenkomst heeft.

31 Gelet op het voorgaande moet op de vraag worden geantwoord dat artikel 5, lid 1, onder c), en artikel 7 van verordening nr. 261/2004 aldus dienen te worden uitgelegd dat de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, verplicht is de compensatie te betalen waarin bij die bepalingen is voorzien in het geval dat de vlucht wordt geannuleerd en de passagier hierover niet ten minste twee weken voor de geplande vertrektijd is geïnformeerd, ook wanneer de luchtvaartmaatschappij de reisagent via wie de vervoersovereenkomst met de betrokken passagier is aangegaan ten minste twee weken voor die tijd heeft geïnformeerd over die annulering, maar de reisagent de passagier daarover niet binnen deze termijn heeft geïnformeerd.

Het Hof (Achtste kamer) verklaart voor recht: [zie *cursieve kop*].

Noot

1. Bij de rechtspraak van het Hof van Justitie EU over de Verordening instapweigering⁴ gaat het meestal om gevallen waarin de passagiers te kampen hebben gehad met langdurige vertraging en zij compensatie vorderen voor de opgelopen vertraging. Vaak gaat het dan om de vraag of de luchtvaartmaatschappij kan ontkomen aan de verplichting tot betaling van compensatie vanwege het bestaan van 'bijzondere omstandigheden'. Een verplichting tot het betalen van compensatie kan echter ook bestaan wanneer de passagier – hoewel hij tijdig was ingecheckt en hij tijdig bij de gate was – toch niet aan boord van het vliegtuig wordt toegela-

ten ('instapweigering'). Het hierboven afgedrukte arrest van het Hof van Justitie betreft de laatste (wel in de Verordening genoemde) categorie: annulering van de vlucht. Op grond van art. 5 lid 1 onder c) Verordening heeft de passagier in een dergelijk geval recht op een vergoeding, tenzij de annulering het gevolg is van bijzondere omstandigheden (zoals extreme weersomstandigheden of terrorisme) of wanneer de annulering de passagier ten minste twee weken voor vertrek is medegedeeld. Dit arrest betreft de vraag of aan de voorwaarden voor toepassing van de tweede uitzondering is voldaan.

2. In deze zaak heeft Krijgsman via de website www.gate1.nl (Gate1) een vlucht naar Paramaribo geboekt bij de Surinaamse Luchtvaartmaatschappij (SLM). Gate1 heeft bij de boeking het email-adres van Krijgsman aan SLM doorgegeven. De vlucht zou op 14 november 2014 worden uitgevoerd. Op 9 oktober 2014 meldt SLM Gate1 echter dat deze vlucht is geannuleerd en dat Krijgsman is omgeboekt naar de vlucht van 15 november 2014. Pas op 4 november 2014 meldt Gate1 dit aan Krijgsman. Het op 20 december 2014 door Krijgsman aan SLM gedane verzoek om de op grond van de Verordening verschuldigde compensatie van (in dit geval) € 600 te betalen, wordt door SLM geweigerd omdat zij de wijziging van de vertrekdatum al op 9 oktober 2014 aan Gate1 had doorgegeven. Gate1 ontkent iedere verantwoordelijkheid voor de ontstane schade, omdat haar taak naar eigen zeggen beperkt is tot het afsluiten van overeenkomsten tussen passagiers en luchtvaartmaatschappijen. Volgens Gate1 had SLM Krijgsman rechtstreeks moeten informeren. Krijgsman heeft uiteindelijk SLM gedagvaard voor de Rechtbank Noord-Nederland tot betaling van de compensatie. SLM stelt, kort gezegd, dat nu Krijgsman via Gate1 heeft geboekt en SLM Gate1 tijdig van de annulering op de hoogte heeft gesteld, Krijgsman geacht moet worden tijdig in kennis te zijn gesteld van de annulering, ook al heeft Gate1 de annulering pas na het verstrijken van de termijn doorgegeven aan Krijgsman.

3. Het Hof van Justitie EU maakt korte metten met het standpunt van SLM: op grond van art. 5 lid 4 Verordening rust de bewijslast van het al dan niet melden van de annulering op de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert (punt 23). Wanneer de luchtvaartmaatschappij niet kan aantonen dat de passagier ten minste twee weken voor vertrek op de hoogte is gesteld, is de luchtvaartmaatschappij gehouden tot het betalen van de compensatie, ongeacht of de vlucht rechtstreeks geboekt is bij de luchtvaartmaatschappij of via een derde, zoals een onlinereisbureau (punten 25-26). Hieruit volgt dat de luchtvaartmaatschappij niet kan volstaan met het aantonen dat het reisbureau de mededeling tijdig heeft ontvangen, maar zal moeten aantonen dat de passagier zelf tijdig op de hoogte is gesteld. Dat brengt mee dat de luchtvaartmaatschappij er goed aan doet om niet (alleen) de tussenpersoon, maar (in ieder geval ook) de passagier zelf te informeren. Dat was in dit geval ook zonder meer mogelijk ge-

4 Verordening 261/2004/EG, *PbEU* 2004, L 46/1.

weest nu Gate1 het email-adres van Krijgsman aan SLM had doorgegeven. Het Hof maakt (punten 29-30 van dit arrest) wel duidelijk dat SLM kan proberen naar nationaal recht schadevergoeding van Gate1 te verkrijgen.

4. Het arrest van het Hof van Justitie EU lijkt voorbij te gaan aan de vraag of het onlinereisbureau kan worden aangemerkt als de vertegenwoordiger van de passagier: als dat het geval was, dan zou naar Nederlands recht de mededeling aan het reisbureau vermoedelijk worden toegerekend aan de passagier. Wanneer daarentegen sprake zou zijn geweest van bemiddeling, lijkt dat minder voor de hand te liggen. Voor toerekening aan de passagier zou geen reden bestaan wanneer het reisbureau als vertegenwoordiger van de *luchtvaartmaatschappij* moet worden aangemerkt. Dat zou echter betekenen dat voor de vraag of de passagier recht heeft op compensatie onderzocht dient te worden wat de juridische relatie tussen passagier en reisbureau, en tussen reisbureau en luchtvaartmaatschappij is, en welke verwachtingen partijen hieromtrent over en weer hebben gehad. Daarmee zou het antwoord op de in eerste instantie eenvoudige vraag aan wie de mededeling van de annulering moet worden gedaan en, als die mededeling de passagier niet heeft bereikt, of de passagier recht op compensatie heeft, aanzienlijk worden gecompliceerd. Bovendien zou daarmee ook de vraag rijzen of de luchtvaartmaatschappij ook de in art. 14 lid 2 Verordening opgenomen informatieplicht ten aanzien van het recht op compensatie en bijstand kan nakomen door deze informatie aan het reisbureau te verschaffen. Dat lijkt onwaarschijnlijk nu lid 3 van dit artikel geeft dat wanneer de passagier blind of visueel gehandicapt is, deze informatieplicht 'met behulp van alternatieve passende middelen' moet worden nagekomen. Dat duidt erop dat *deze* mededeling aan de passagier zelf moet worden gedaan en niet aan een tussenpersoon. Door art. 5 Verordening zo uit te leggen dat (ook) de mededeling van de annulering de passagier zelf moet hebben bereikt, kan worden voorkomen dat een onnodige discrepantie tussen de beide informatieplichten in de Verordening ontstaat. Dat daarbij mogelijk van het nationale vertegenwoordigingsrecht wordt afgeweken, moet dan als een noodzakelijk kwaad worden gezien.

5. Het arrest van het Hof van Justitie past in een bredere lijn. In punt 28 van dit arrest wordt de (voor de luchtvaartmaatschappij strenge) uitleg beargumenteerd door te wijzen op de doelstelling om een hoog niveau van bescherming van de passagiers te verzekeren. Deze doelstelling sluit aan bij het streven naar een hoog niveau van consumentenbescherming, zoals dat voortvloeit uit art. 169 VWEU. In dat kader heeft het Hof zich al eerder uitgesproken over de vraag wanneer een informatieplicht is nagekomen: in het arrest *Content Services*⁵ ging het om de vraag of een ondernemer had voldaan aan

zijn informatieplicht betreffende het bestaan van de bedenktijd en de bijbehorende ontbindingsbevoegdheid (thans te vinden in art. 6 lid 1 aanhef en onder h Richtlijn consumentenrechten)⁶ door de informatie te plaatsen op een website en de consument een link te zenden naar die website. In dat arrest maakte het Hof duidelijk dat wanneer de Europese regeling bewoordingen gebruikt die een bepaald resultaat veronderstellen — de informatie moet zijn 'ontvangen' (door de consument) of 'verstrek' (door de handelaar) — de handelaar niet kan volstaan met het ter beschikking stellen van informatie, maar ervoor dient te zorgen dat de informatie de consument daadwerkelijk bereikt. Dat is anders wanneer de Europese regeling uitgaat van een minder dwingende formulering. Zo bepaalt art. 22 lid 1 Dienstenrichtlijn,⁷ dat een reeks van gegevens aan de afnemer 'ter beschikking' moeten worden gesteld. Volgens art. 22 lid 2 Dienstenrichtlijn⁸ kan de dienstverlener aan deze informatieplicht voldoen door de informatie te verstrekken aan de afnemer, maar ook door deze (fysiek of elektronisch) toegankelijk te maken. In het laatste geval is het aan de wederpartij (ongeacht of dat een professionele wederpartij of een consument is) om de informatie zelf op te halen of te downloaden. De dienstverlener voldoet derhalve aan zijn informatieplicht indien de wederpartij de informatie *kan* verkrijgen door de noodzakelijke stappen te zetten, terwijl bij de formulering dat de informatie moet zijn 'ontvangen' of 'verstrek' de informatie de wederpartij van de handelaar daadwerkelijk *moet hebben* bereikt. In een dergelijk geval rust de bewijslast ook op de handelaar, zoals ook uitdrukkelijk is bepaald in art. 6 lid 9 Richtlijn consumentenrechten (geïmplementeerd als art. 6:230n lid 4 BW) en art. 5 lid 4 Verordening instapweigering is bepaald.

6. Het hier besproken arrest kan ook in meer algemene zin worden geduid: het arrest lijkt te bevestigen dat wanneer de teleologische interpretatie (de regeling strekt tot bescherming van consumenten respectievelijk van passagiers) en de taalkundige interpretatie van de bewoordingen van de richtlijn of verordening tot hetzelfde resultaat leiden, die interpretatie dient te worden gevolgd. Dat geldt in het bijzonder wanneer in de verschillende taalversies van een Europese regeling gebruik wordt gemaakt van vergelijkbare bewoordingen — wanneer in de verschillende taalversies uiteenlopende bewoordingen voorkomen, verliest de taalkundige interpretatie uiteraard aan betekenis en lijkt er meer ruimte te zijn voor een andere interpretatiemethode.

M.B.M. Loos

5 HvJ EU 5 juli 2012, C-49/11, ECLI:EU:C:2012:419 (*Content Services Ltd*), NJ 2012/542, m.nt. M.R. Mok.

6 Richtlijn 2011/83/EU, *PbEU* 2011, L 304/64. Deze bepaling is geïmplementeerd als art. 6:230m lid 1 aanhef en onder h BW.

7 Richtlijn 2006/123/EG, *PbEU* L 376/36. De bepaling is geïmplementeerd als art. 6:230b BW.

8 Zie artikel 6:230c BW.